

S-QS

Selbstevaluierung

Vollständiger Name der Einrichtung / Firma:

.....
.....

Adresse, Tel., Mail:

.....
.....
.....

Rechtsperson der Einrichtung/Firma:

.....
.....
.....

Rechtsgültige Unterfertigung

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift und Name der Person in Blockbuchstaben,
Funktion

INHALT

1 Hinweise zur Selbstevaluierung	4
2 Allgemeine, organisationsbezogenen Grundvoraussetzungen	4
2.1 Leitbild	4
2.2 Unternehmensziele.....	5
2.3 Qualitätsrichtlinien/-kriterien	5
2.4 Aufbau- und Ablauforganisation	5
2.5 Dokumentation und Kommunikationsstrukturen	6
2.6 Homepage	6
2.7 Datenpflege / Datensicherheit	7
2.8 Statistik	7
2.9 Controlling und Evaluierung	7
2.9.1 Richtlinien zur Fehler- und Problembehandlung	8
2.9.2 Verwendung der Evaluierungsergebnisse	8
2.9.3 Bearbeitung von Fehlern, Mängel und Beschwerden	8
2.10 Lernerfolgskontrollen	8
2.11 Rechnungswesen	9
2.11.1 Kalkulation, Deckungsbeitrag und Bestandssicherung	9
2.12 Kompetenzen der Führungskräfte.....	9
2.12.1 MitarbeiterInnen- und Zielvereinbarungsgespräche	10
2.13 Kompetenzen der MitarbeiterInnen	10
2.13.1 Beratung und Betreuung von Interessierten Parteien	10
2.13.2 Bildungsmanagement (Angebotsentwicklung/-durchführung/-evaluation)	11
2.13.3 Qualifikation referierender MitarbeiterInnen	11
2.14 Aufgabenbeschreibung.....	11
2.15 Entlohnung und Arbeitsrecht.....	12
3 Angebotsbezogene Grundvoraussetzungen.....	12
3.1 Angebotsentwicklung.....	12
3.2 Aktualität.....	13
3.3 Externe Referierende, Fremdleistungen	13
3.4 Angebotstransparenz und Vertragsgrundlage	13
3.4.1 Marketing	14
3.4.2 Angebotsbeschreibung.....	14
3.4.3 Praktika	14
3.4.4 Curricula.....	15
3.4.5 Prüfungen	15
3.4.6 Berechtigungen.....	15
3.5 Angebotsdurchführung	16
3.5.1 Kursbeginn.....	16
3.5.2 Änderungen	16
3.5.3 Zeiteinhaltung	16
3.5.4 Aufzeichnungen zum Unterricht	17
3.5.5 Teilnahmebescheinigung.....	17
3.5.6 Beschwerde-/Fehlermanagement	17
3.5.7 Evaluierung.....	18
3.6 Veranstaltungsräume und ihre Ausstattung	18
3.6.1 Geeignete Räume.....	18
3.6.2 Leitsystem.....	18
3.6.3 Erreichbarkeit und Barrierefreiheit.....	19
4 Grundvoraussetzungen hinsichtlich ethischer und demokratischer Prinzipien	19

1 HINWEISE ZUR SELBSTEVALUIERUNG

Die Selbstevaluierung hat zum Ziel, die Organisationsqualität zu beleuchten und die Grundlagen für das Audit zu sichern. Organisationsqualität weist eine Vielzahl von Merkmalen auf, die erfolgreich umgesetzt einen guten Rahmen für pädagogische Qualität bieten können. Die Selbstevaluierung und das nachfolgende Audit sind damit nicht nur eine zu absolvierende Prüfung, um das Salzburger Qualitätssiegel der Erwachsenenbildung zu erlangen. Vielmehr stellt es für Sie auch eine große Chance dar, Ihre Einrichtung unter objektiven Kriterien zu betrachten und damit Ihre Organisation und in Folge die pädagogische Qualität weiterzuentwickeln.

Organisationsqualität ist eine notwendige aber keine hinreichende Bedingung für eine gute Dienstleistungsqualität. Es braucht das Engagement und Bemühen der Menschen, die in einer Organisation arbeiten, um für die KundInnen und TeilnehmerInnen den versprochenen Nutzen zu garantieren. Eine geprüfte Organisationsqualität schafft Ihnen aber einen guten Rahmen, damit Ihr Wollen und Können auf solider Basis erfolgt. Der Vollständigkeit halber wird angeführt, dass die Erfüllung und Einhaltung der jeweils gültigen Gesetze als Grundvoraussetzung angesehen wird. Im Rahmen des Audits können Gesetze individuell thematisiert werden, die durchgängige Überprüfung der Einhaltung aller jeweils zutreffenden gesetzlichen Bestimmungen obliegt allerdings den jeweils zuständigen Behörden.

Natürlich sind Einrichtungen der Salzburger Erwachsenenbildung in der Regel keine Großunternehmen. Insofern spielt der Grundsatz der Angemessenheit eine wichtige Rolle. Die nachzuweisenden Qualitätskriterien müssen in ihrer Einrichtung nachweislich vorhanden, geregelt und für die tägliche Arbeit zugänglich und praktikabel sein. Wichtig ist, dass sie Ihnen in Ihrer gelebten Praxis helfen, Ihre Entscheidungen auf rationaler Grundlage treffen können und dass sie Ihnen das Lernen aus Erfahrung ermöglichen.

In diesem Sinne ist das Salzburger Qualitätssiegel ein wichtiger Schritt in Richtung Zuwachs an Professionalität, Stabilität und weiteres Wachstum Ihrer Organisation.

2 ALLGEMEINE, ORGANISATIONSBEZOGEN GRUNDVORAUSSETZUNGEN

2.1 Leitbild

Nachweis/e durch: Leitbild oder Statut

- Die Weiterbildungseinrichtung (in der Folge „Einrichtung“ genannt) verfügt über ein aktuelles Leitbild, das die Grundlagen seiner pädagogischen und wirtschaftlichen Tätigkeit bildet. Das Leitbild ist allen MitarbeiterInnen und den TeilnehmerInnen zugänglich.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass alle in der Einrichtung und im Auftrag der Einrichtung Tätigen das Leitbild kennen und ihre Tätigkeit grundsätzlich danach ausrichten.
- Erwachsenenbildung/Weiterbildung ist die Hauptaufgabe der Einrichtung. Sollte sich ein Teil der Einrichtung der Weiterbildung widmen, ist eine klare Abgrenzung des Auditinhalts/-gegenstandes zu definieren.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/-vorhaben		
------------------------------	--	--

2.2 Unternehmensziele

Nachweis/e durch: Leitbild oder Statut, Geschäftsbedingungen

- Die Einrichtung stellt sicher, dass Unternehmensziele und Träger der Einrichtung sowie ihr Standardangebot schriftlich in klarer Form vorhanden und für jedermann zugänglich sind.
- Die Geschäftsbedingungen der Einrichtung sind öffentlich transparent und allgemein zugänglich.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	----------------------------------	--------------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	-------------------	--

Entwicklungsbedarf/-vorhaben		
------------------------------	--	--

2.3 Qualitätsrichtlinien/-kriterien

Nachweis/e durch: Leitbild oder Statut oder Qualitätsrichtlinien im Organisationshandbuch

- Die Einrichtung verfügt über Qualitätsrichtlinien und davon abgeleitete Qualitätskriterien, die die Grundlage der pädagogischen und wirtschaftlichen Tätigkeit bilden und für alle MitarbeiterInnen und TeilnehmerInnen bekannt und zugänglich sind.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass die Qualitätsrichtlinien und -kriterien, die für die Institution gelten, auch von involvierten Dritten wie ReferentInnen, ErstellerInnen von Lehr- und Unterrichtsmitteln und VermieterInnen eingehalten werden. Die Angemessenheit der Qualitätskriterien und die Erfüllung dieser wird regelmäßig überprüft.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	----------------------------------	--------------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	-------------------	--

Entwicklungsbedarf/-vorhaben		
------------------------------	--	--

2.4 Aufbau- und Ablauforganisation

Nachweis/e durch: Organigramm, Aufgabenbeschreibungen, Beispieldokumente

- Die Einrichtung verfügt über eine nach innen und nach außen transparente, funktionsfähige und für ihre Bildungsarbeit speziell zugeschnittene Aufbau- und Ablauforganisation.
- Dabei sind die Aufgabenfelder und die dafür notwendigen Kompetenzen der einzelnen Organisationseinheiten schriftlich festgelegt.

- Die internen organisatorischen Abläufe sind in Form von Anweisungen (Dienstanweisungen, Arbeitsanweisungen und Verfahrensanweisungen) klar und nachvollziehbar geregelt.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.5 Dokumentation und Kommunikationsstrukturen

Nachweis/e durch: Aufgabenbeschreibungen, Beispieldokumente, Protokollen

- Ergebnisse von Besprechungen, Konferenzen u.ä.m. sind durchgehend protokolliert und zugänglich. Es ist geklärt, wer an welchen Besprechungen teilnimmt und wo Protokolle zugänglich sind.
- Das Formularwesen ist standardisiert und die Formulare sind verständlich abgefasst.
- Die aktuellsten Versionen von Formularen stehen den MitarbeiterInnen zur Verfügung.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.6 Homepage

Nachweis/e durch: Homepage

Die Einrichtung verfügt über eine eigene Homepage, in der auf übersichtliche Weise für KundInnen zu mindestens folgende Elemente klar dargestellt werden:

- Leitbild
- Kursprogramm bzw. Angebote (inkl. Beschreibung der Ziele, Inhalte, Dauer, Preise, Ort, Voraussetzungen, Stornobedingungen)
- Adresse und Kontaktdaten, Ansprechpersonen
- Fördermöglichkeiten für TeilnehmerInnen
- Geschäftsbedingungen
- Geschäftsführung
- Träger der Einrichtung
- Vorhandene Zertifizierungen, Qualitätsrichtlinien
- Erklärung zur Informationspflicht (DSGVO)
- Impressum

0	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
---	---------------------------	-------------

Vorhanden		
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.7 Datenpflege / Datensicherheit

Nachweis/e durch: Aufgabenbeschreibungen, Beispieldokumente

- Die Einrichtung stellt sicher, dass die Pflege der (Adress-)Daten systematisch und genau erfolgt.
- Es gibt eine umfassende Erklärung mit Informationen zur Behandlung von (sensiblen) Daten und das Bewusstsein, wie mit Daten umgegangen werden muss.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.8 Statistik

Nachweis/e durch: Statistik, Beispieldokumente

- Die Einrichtung erhebt Statistiken über ihre Angebote und Teilnahmen: Anzahl der Angebote, Anzahl der durchgeführten Angebote, TeilnehmerInnendaten (Teilnahmen pro Angebot, Teilnahmen pro Jahr, Teilnahmen nach Geschlecht der TeilnehmerInnen), Drop-Out (wie viele TeilnehmerInnen brechen die Ausbildungen ab), Abschlüsse (wie viele TeilnehmerInnen beenden die Ausbildung erfolgreich).
- Eine Analyse der statistischen Daten ist von mindestens zwei Jahren (Voraussetzung der Marktpräsenz) vorhanden.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.9 Controlling und Evaluierung

Nachweis/e durch (gilt für alle Unterpunkte von 2.9): Aufgabenbeschreibungen, Prozessbeschreibungen, Beispieldokumente

2.9.1 Richtlinien zur Fehler- und Problembehandlung

- Im Bereich der Organisation verfügt die Einrichtung über Richtlinien zur Fehler- und Problemmeldung, die eine Dokumentation sicherstellen und Korrekturmaßnahmen effizient umsetzen lassen.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.9.2 Verwendung der Evaluierungsergebnisse

- Die Einrichtung stellt sicher, dass Evaluierungsergebnisse aus den Veranstaltungen ausgewertet werden und für die Angebotsplanung und Qualitätsverbesserung herangezogen werden.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.9.3 Bearbeitung von Fehlern, Mängel und Beschwerden

- Die Einrichtung stellt sicher, dass etwaige Fehler, Mängel und Beschwerden bearbeitet werden und die Erkenntnisse daraus in den Verbesserungskreislauf einfließen.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.10 Lernerfolgskontrollen

- Für die Teilnehmer/innen werden - nach Bedarf und Erfordernis – erwachsenengerechte Lern- und Erfolgskontrollen durchgeführt.

--	--	--

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.11 Rechnungswesen

- Die Einrichtung verfügt über ein Rechnungswesen, das durch systemische Erfassung, Überwachung und informatorischer Verdichtung der durch den betrieblichen Leistungsprozess entstehenden Geld- und Leistungsströme beinhaltet. Das Gesamtergebnis und unter anderem einzelne Veranstaltungen können mittels dieser ausgewertet und nach dem Gesichtspunkt der direkten Kosten überprüft werden.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.11.1 Kalkulation, Deckungsbeitrag und Bestandssicherung

- Die Einrichtung verfügt für die angebotenen Kurse und Lehrgänge über eine Kalkulationsgrundlage. Es müssen zu mindestens die Einnahmen durch Kursgebühren und etwaiger Subventionen mit den Kosten für TrainerInnen, Räume und Kursmaterialien gegenübergestellt werden. Ein Deckungsbeitrag pro Kurs muss ersichtlich sein.
- Es muss für die Einrichtung ersichtlich sein, wie viele Angebote durchgeführt werden müssen bzw. wie viele TeilnehmerInnen pro Jahr die Angebote in Anspruch nehmen müssen, damit die Einrichtung zu mindestens kostendeckend arbeiten kann.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.12 Kompetenzen der Führungskräfte

Nachweis/e durch: Name der Person und Funktion im Unternehmen (Stellenbeschreibung und Dienstvertrag), Art der Aus- bzw. Weiterbildung (Zeugnisse), Nachweis der Berufspraxis (Lebenslauf)

- Die LeiterInnen bzw. hauptberuflich Verantwortlichen in der Einrichtung sind aufgrund ihrer Ausbildung und/oder Berufserfahrung je nach Verantwortungsbereich befähigt, die Einrichtung, Abteilungen oder Projekte wirtschaftlich zu führen und ihre Entwicklung sicherzustellen.
- Die LeiterInnen bzw. hauptberuflich Verantwortliche sind aufgrund ihrer Ausbildung und/oder Berufserfahrung je nach Verantwortungsbereich befähigt, die Entwicklung und Umsetzung von pädagogischen Konzepten und Angeboten zu organisieren. Die Verantwortung der Pädagogischen Leitung ist zu definieren und die Aufgaben sind zu beschreiben.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.12.1 MitarbeiterInnen- und Zielvereinbarungsgespräche

Die Einrichtung stellt sicher, dass MitarbeiterInnengespräche, Zielvereinbarungsgespräche sowie die kontinuierliche und systematische Aus- und Fortbildung der MitarbeiterInnen als Instrumente der Personalführung eingesetzt werden. Neben- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen finden, entsprechend ihren Aufgaben, innerhalb einer Institution hierin ihre Berücksichtigung.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

2.13 Kompetenzen der MitarbeiterInnen

Nachweis/e durch (gilt für alle Unterpunkte von 2.13): Name der Person und Funktion im Unternehmen (Stellenbeschreibung und Dienstvertrag), Art der Aus- bzw. Weiterbildung (Zeugnisse), Nachweis der Berufspraxis (Lebenslauf)

2.13.1 Beratung und Betreuung von Interessierten Parteien

- In der Einrichtung verfügen jedenfalls die im Umgang mit (etwaigen zukünftigen) TeilnehmerInnen und KundInnen tätigen MitarbeiterInnen über dafür geeignete fachliche, soziale und kommunikative Kompetenzen und entwickeln diese regelmäßig weiter.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.13.2 Bildungsmanagement (Angebotsentwicklung/-durchführung/-evaluation)

- Im Bereich der Angebotsentwicklung und der Pädagogik sind MitarbeiterInnen (haupt-, neben-, ehrenamtlich) tätig, die über pädagogische, kommunikative und organisatorische Kompetenz verfügen, die sie durch Ausbildung und/oder Berufserfahrung erworben haben.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass die mit der Durchführung und/oder Organisation von Bildungsveranstaltungen und mit der Administration befassten haupt- und nebenamtlichen MitarbeiterInnen ihre pädagogische, fachliche und organisatorische Kompetenz regelmäßig aktualisieren und erweitern können.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.13.3 Qualifikation referierender MitarbeiterInnen

- Als referierende MitarbeiterInnen sind ausschließlich Personen mit fachlich einschlägiger und methodisch-didaktischer Kompetenz tätig, die sie durch Ausbildung und/oder Berufserfahrung erworben haben. Referierende Mitarbeitende bekleiden oftmals die Rolle der Referierenden und der BildungsmanagerIn in Personalunion.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.14 Aufgabenbeschreibung

- In der Einrichtung verfügen alle Mitarbeiter/innen (haupt-, neben- und ehrenamtliche) über eine klare Aufgabenbeschreibung (Stellenbeschreibung) und über ein entsprechendes Anforderungsprofil.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

2.15 Entlohnung und Arbeitsrecht

Nachweis/e durch: gültiger Kollektivvertrag, Dienstverträge, Namen der BetriebsrätInnen und Sicherheitsvertrauenspersonen.

- Die Vergütung der hauptberuflichen MitarbeiterInnen ist angemessen, d.h. sie orientiert sich an den geltenden Kollektivverträgen.
- Die sozial- und arbeitsrechtlichen Regelungen gelten bei der Einrichtung als Mindeststandards.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3 ANGEBOTSBEZOGENE GRUNDVORAUSSETZUNGEN

3.1 Angebotsentwicklung

Nachweis/e: Prozessbeschreibung, Checklisten, Beispieldokumente

- Die Einrichtung führt laufend Marktbeobachtung durch, um die bedarfsgerechte und teilnehmerInnenorientierte Angebote zu ermöglichen
- Die Einrichtung stellt dabei die Orientierung am Leitbild und den Qualitätsrichtlinien sicher.
- Die Angebote der Einrichtung werden während des Planungsprozesses im Hinblick auf Durchführbarkeit, Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, Praxisrelevanz, und Preisgestaltung geprüft.
- Der gesamte Prozess der Angebotsentwicklung und seine Teilschritte sind dokumentiert und jederzeit nachvollziehbar.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass sich die maximale Teilnehmerzahl je Veranstaltung zumindest orientiert an den Kriterien: „Thema/Inhalt“, „Zielsetzung“, „Methode“, „vorhandene Räume“ sowie „Geräte/Maschinen“.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass die bei den Veranstaltungen vermittelten Inhalte dem aktuellen Wissensstand entsprechen und sich an den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen orientieren.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass der zeitliche Umfang der Veranstaltung und die Methoden in einem angemessenen Verhältnis zu den Lernzielen, den Interessen und Möglichkeiten der TeilnehmerInnen und den zu vermittelnden Inhalten stehen.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass bei jeder Veranstaltung ein dem Inhalt der Veranstaltung entsprechender Praxis- bzw. Lebensbezug besteht.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.2 Aktualität

Nachweis/e: Prozessbeschreibung, Checklisten, Beispieldokumente

- Die Einrichtung stellt sicher, dass Lehrpläne und Veranstaltungskonzepte, Unterrichtsmaterialien (wie Skripten, EDV-Soft- und Hardware, Folien), laufend, mindestens aber einmal bei jeder Programmerstellung, kontrolliert und neuen Anforderungen entsprechend angepasst werden (aus inhaltlicher, teilnehmerInnenorientierter und pädagogischer Sicht).

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.3 Externe Referierende, Fremdleistungen

Nachweis/e: Prozessbeschreibung, Checklisten, Beispieldokumente, Verträge

- Als Referierende sind ausschließlich Personen mit fachlich einschlägiger und methodisch-didaktischer Kompetenz tätig, die sie durch Ausbildung und/oder Berufserfahrung erworben haben.
- Externe Referierende sind schriftlich an die Institution gebunden und sind mit den Qualitätskriterien der Institution vertraut und befolgend diese.
- Fremdleistungen, wie jene von ReferentInnen und LehrgangleiterInnen, werden schriftlich dokumentiert (zB. durch Aufträge, Verträge, Kurslisten, Lehrgangsaufzeichnungen) und kontrolliert.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.4 Angebotstransparenz und Vertragsgrundlage

Nachweis/e (gilt für alle Unterpunkte von 3.4): Prozessbeschreibung, Checklisten, Kursprogramm (in Papier und/oder Web-Site), Anmeldebögen, Beispieldokumente

3.4.1 Marketing

- Die Einrichtung verfügt über ein einheitliches Informations-, Marketing- und Zielgruppenkonzept. Die Information der InteressentInnen und KundInnen erfolgt regelmäßig, geplant, systematisch und kundInnenorientiert.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.4.2 Angebotsbeschreibung

- Bei allen Programmen der Einrichtung sind jedenfalls folgende Veranstaltungsangaben in klarer Form anzuführen: Ort, Datum, Beginnzeit, Dauer (Unterrichtseinheiten) und Zeitraum (bei Kursen, Seminaren u.ä.), VeranstalterInnen, VeranstaltungsleiterIn und ReferentInnen, Veranstaltungsziel (Nutzen) bzw. Inhalt, Veranstaltungsform, eventuelle Kosten bzw. Preis (TeilnehmerInnenbeiträge, Lernmaterialien u.ä.)
- Bei (zeit)intensiveren Angeboten, wie z.B. Lehrgängen, sind außerdem folgende Informationen anzuführen: TeilnehmerInnenbegrenzungen und Aufnahmeverfahren, Teilnahmevoraussetzungen, Anmeldefristen und Anmeldemodalitäten (Ort, Anmeldeschluss, Art, Stornofristen), Fälligkeit möglicher Teilnahmebeiträge, Änderungsvorbehalte, Storno- und/oder Bearbeitungsgebühren im Stornierungsfall; Hinweis auf die Möglichkeit einer Teilnahmebestätigung.
- Für alle kostenpflichtigen Veranstaltungen gibt es in der Einrichtung klare Rücktritts- und Stornobedingungen mit eindeutigen Fristen, die spätestens bei der Anmeldung bekannt gegeben werden. Außerdem liegt ein Hinweis auf das gesetzliche Rücktrittsrecht nach dem Fernabsatz- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) vor.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass die vertragsrelevanten Angebotsmerkmale auf einer Anmeldebestätigung den TeilnehmerInnen übermittelt werden (Veranstaltungstitel, Inhalt, Ziele, Ort, Zeit, Dauer, Kosten/Preis, Stornofristen, Rücktrittsrecht).

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.4.3 Praktika

- Wird für eine Veranstaltung ein Praktikum verlangt, muss aus dem Programm ersichtlich sein, ob der Veranstalter Praktikumsplätze bereitstellt; andernfalls legt der Veranstalter jedenfalls die Kriterien offen, nach denen er Praktikumsplätze akzeptiert.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.4.4 Curricula

- Für abschlussbezogene Veranstaltungen liegt ein Curriculum, für längerfristige Veranstaltungen zumindest eine detaillierte Inhaltsangabe vor. Curriculum bzw. Inhaltsangabe sind den TeilnehmerInnen jederzeit zugänglich.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.4.5 Prüfungen

- Bei Veranstaltungen, die mit Prüfungen und/oder Zertifikaten verbunden sind, werden in der Ausschreibung oder bei der Anmeldung folgende Informationen kenntlich gemacht: Umfang und Fachgebiete der Prüfung, Art der Prüfung, eventuelle Prüfungsgebühren, Wiederholungsmöglichkeiten, Berufungsmöglichkeiten, PrüferInnen.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.4.6 Berechtigungen

- Sofern vorhanden, ist den TeilnehmerInnen Auskunft über durch Prüfung/Zertifikat eventuell erworbene Berechtigung(en) zu geben und wer bzw. welche Institution(en) abgelegte Prüfungen anerkennen.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.5 Angebotsdurchführung

Nachweis/e (gilt für alle Unterpunkte von 3.5): Prozessbeschreibung, Checklisten, Beispieldokumente)

3.5.1 Kursbeginn

- Die Einrichtung stellt sicher, dass bei Veranstaltungsbeginn die ReferentInnen rechtzeitig vor Beginn anwesend und dass sämtliche erforderlichen Unterrichtsmaterialien und Unterlagen vorhanden sind.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.5.2 Änderungen

- Die Einrichtung stellt sicher, dass die Bekanntgabe von Änderungen oder die Absage von Veranstaltungen rechtzeitig erfolgt, sofern die Ursache nicht durch höhere Gewalt bedingt ist oder Fremdeinwirkung vorliegt.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.5.3 Zeiteinhaltung

- Die Einrichtung stellt sicher, dass der Zeitrahmen der Veranstaltung von den jeweiligen ReferentInnen bzw. Vortragenden verlässlich eingehalten wird.

	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
--	---------------------------	-------------

0 Vorhanden		
----------------	--	--

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	-------------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.5.4 Aufzeichnungen zum Unterricht

Bei Kursen und Lehrgängen sind die im Rahmen dieser Lehrveranstaltungen vermittelten Inhalte durch Aufzeichnungen verfügbar und zeitlich nachvollziehbar.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	----------------------------------	--------------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	-------------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.5.5 Teilnahmebescheinigung

Für Seminare, Kurse, Lehrgänge und Trainings werden zu mindestens auf Wunsch Teilnahmebescheinigungen ausgestellt. Eine derartige Bescheinigung muss mindestens enthalten: Bezeichnung und Inhalt der Veranstaltung, Lernziele bzw. erworbene Kompetenzen (Nutzen), ReferentInnen, Ort, Datum, Zeitraum und Dauer (Unterrichtseinheiten, Angabe über Dauer einer Unterrichtseinheit) der Veranstaltung, durchführende Einrichtung/Träger, Veranstaltungsleiter/in, Teilnahmekosten.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	----------------------------------	--------------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	-------------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.5.6 Beschwerde-/Fehlermanagement

- Die Einrichtung stellt sicher, dass die TeilnehmerInnen wissen, an wen sie sich im Fall einer Beschwerde wenden können. Zudem ist sichergestellt, dass die Beschwerde von den zuständigen MitarbeiterInnen bearbeitet wird und die beschwerdeführenden TeilnehmerInnen umgehend oder innerhalb einer angemessenen Zeitspanne eine Rückmeldung erhalten.
- Wie ist die Vorgangsweise im Umgang mit Mängeln und Fehlern geregelt? Wie wird gewährleistet, dass zuständigen Vorgesetzten vom Potential erfahren und der Fehler im definierten Verbesserungskreislauf Eingang findet?

- Verfügen sie über eine Liste der bisher aufgetretenen Fehler/Mängel? Was sind die fünf häufigsten Fehler, die bis dato aufgetreten sind?

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.5.7 Evaluierung

- Die Einrichtung stellt sicher, dass Kurse und Lehrgänge angemessen evaluiert werden.
- Die Formen der Evaluierung werden der Dauer der Ausbildung angemessen definiert (mündliche oder schriftliche Rückmeldung, Zwischen- oder Transferevaluierung,).
- Die Ergebnisse der Evaluierung werden ausgewertet, zusammengeführt und mögliche Handlungsbedarfe abgeleitet.
- Die Ergebnisse der Evaluierungen fließen in Punkt 2.9 Controlling und Evaluierung ein.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.6 Veranstaltungsräume und ihre Ausstattung

Nachweis/e (gilt für alle Unterpunkte von 3.6): Raumplan, Anfahrtsplan

3.6.1 Geeignete Räume

- Die Einrichtung stellt sicher, dass jene Raumressourcen zur Verfügung stehen, die ein pädagogisches Arbeiten nach derzeit aktuellem pädagogischem Wissen ermöglichen und die den Zielen und Inhalten der angebotenen Veranstaltungen angemessen sind.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
----------------	---------------------------	-------------

0 Nicht vorhanden	Begründung	
----------------------	------------	--

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--

3.6.2 Leitsystem

- An den Veranstaltungsorten sind die Informations- und Leitsysteme für die BenutzerInnen klar und verständlich.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

3.6.3 Erreichbarkeit und Barrierefreiheit

- Die Einrichtung strebt an, dass die Veranstaltungsorte mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und barrierefrei ausgestattet sind.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	
Entwicklungsbedarf/- vorhaben		

4 GRUNDVORAUSSETZUNGEN HINSICHTLICH ETHISCHER UND DEMOKRATISCHER PRINZIPIEN

Die Organisation erkennt die gültige Allgemeine Erklärung der Menschenrechte an. Das heißt, der Zugang zu den Bildungsangeboten muss für alle Personen unabhängig von ihrem Geschlecht und Alter, ihrer Bildung, ihrer sozialen oder beruflichen Stellung, ihrer politischen oder weltanschaulichen Orientierung und ihrer Nationalität möglich sein. In den Bildungsmaßnahmen wird die Freiheit der Meinungsäußerung gewährleistet und gefördert. Die Organisation ist der Demokratie verpflichtet. Diesem Selbstverständnis entsprechend werden keine antidemokratischen, rassistischen, antisemitischen, sexistischen und andere Menschengruppen diskriminierenden Inhalte und Verhaltensweisen zugelassen. Diesen Inhalten, Tendenzen und Verhaltensweisen wird in den Bildungsveranstaltungen entgegengewirkt. Zudem bietet die Organisation keinen Ort für die Verbreitung von antidemokratischen Weltbildern, sie bietet keine Möglichkeit Propaganda, Agitation oder Produktwerbung zu machen oder „Klientel“ für politische, religiöse und andere ideologische Gruppierungen zu rekrutieren.

0 Vorhanden	Konkreter Nachweis durch:	Anmerkungen
0 Nicht vorhanden	Begründung	

Entwicklungsbedarf/- vorhaben		
----------------------------------	--	--